AIDE & Mise en situation

Electronique
-
Application
Locale
d' **I**nformation et de
Suivi pour
EDF

EDF COMMERCE Solidarité
Version oct. 2021

GLOSSAIRE

Découverte et utilisation d'eALISE

Les canaux de médiation
4 points de repères dans eALISE
Se connecter
L'espace médiation
La médiation sociale sortante
- Trouver le listing des nouveaux clients à contacter
- Trouver le listing des dossiers à recontacter
- Trouver le listing des clients à écrire
- Trouver le listing de client « Traité EDF »
- Le dossier médiation
- La fiche client
- Le contact

Les solutions complémentaires
Les solutions financières
- Délai de paiement
- Règlement immédiat
- Promesse de paiement
- Aide

Médiation Postée ou Entrante
- Créer une fiche client / un dossier médiateur
- Recueillir le consentement

Mise en situation

Eléments de langage
Répondeur
Numéro invalide
Refus de médiation
Médiation avec un échéancier de règlement
Médiation avec une promesse de règlement
Médiation avec une aide
Médiation avec un rendez-vous assistante sociale
Médiation avec explication(s) de facture(s)
Médiation avec des conseils en Maitrise de l'Energie
Médiation avec un dossier de surendettement

Les canaux de médiation

La médiation sociale sortante (MSS) : réalisation d'appel téléphonique afin de proposer aux clients des RDV dans les locaux de la structure et de procéder à un bilan complet de la situation.

La médiation entrante (ou postée) : le client se présente de lui-même à la structure de médiation.

3 tentatives de contact
(2 appels et 1 courrier ou mail)

Création du client si besoin puis traitement médiation classique

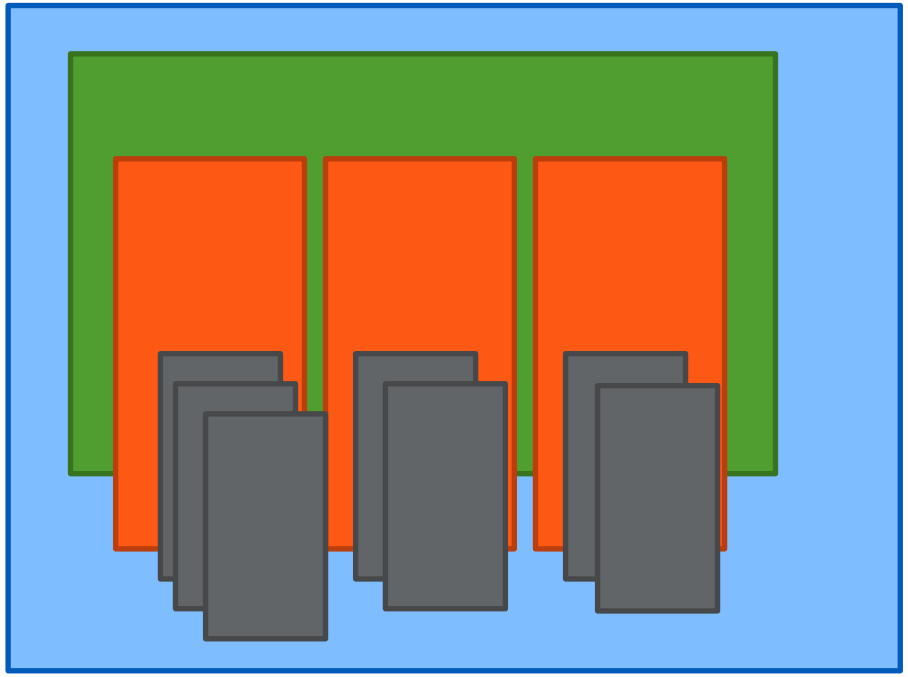
4 points de repères dans eALISE

L’espace médiation

La fiche client

Le dossier médiation

Le contact



Se connecter

Un accès par médiateur.

Interdiction de prêter son code.

Le responsable du site gère les habilitations.

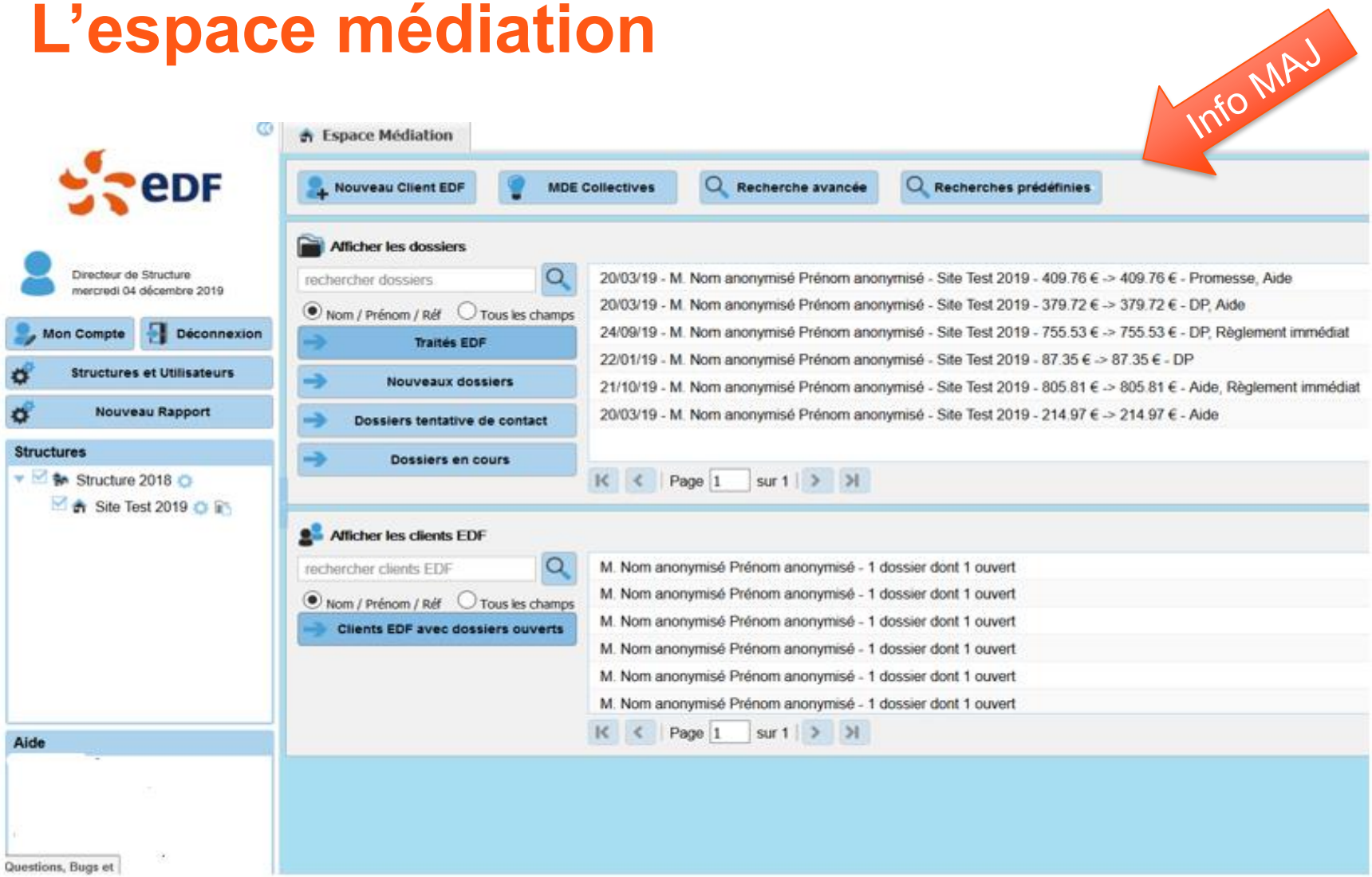
En cas d'oubli de son mot de passe ou de problème de connexion : cliquer sur « Mot de passe oublié ».

A vous de jouer

Connectez-vous à la base école

L’espace médiation

A chaque mise à jour, un bandeau apparait afin d’accéder à l’ensemble des modifications



Une navigation par onglet.

A gauche : Votre nom et prénom, votre habilitation (Médiateur ou Directeur)
Votre structure et votre site (il peut y en avoir plusieurs)
Une aide pour l’utilisation de EALISE

L’espace médiation permet d’avoir accès à la liste des clients EDF a contacter.

Il permet aussi de suivre l’ensemble des clients EDF qu’ils viennent en médiation postée ou du listing de médiation sortante.

MSS / Médiation sociale sortante

2 contacts à des jours et heures différents

Puis un courrier ou email

La semaine précédente « S-1 », EDF importe le listing OMER dans EALISE.

Durant la semaine « S », la structure réalise les tentatives de contact sortant « appel 1 » « appel 2 » « courrier / mail »

A la fin de la semaine « S », la structure informe EDF que le listing est traité. EDF traite dans EALISE le « feedback ».

EDF met à jour les dossiers clients selon les informations du feedback : colonnes solutions et commentaires.

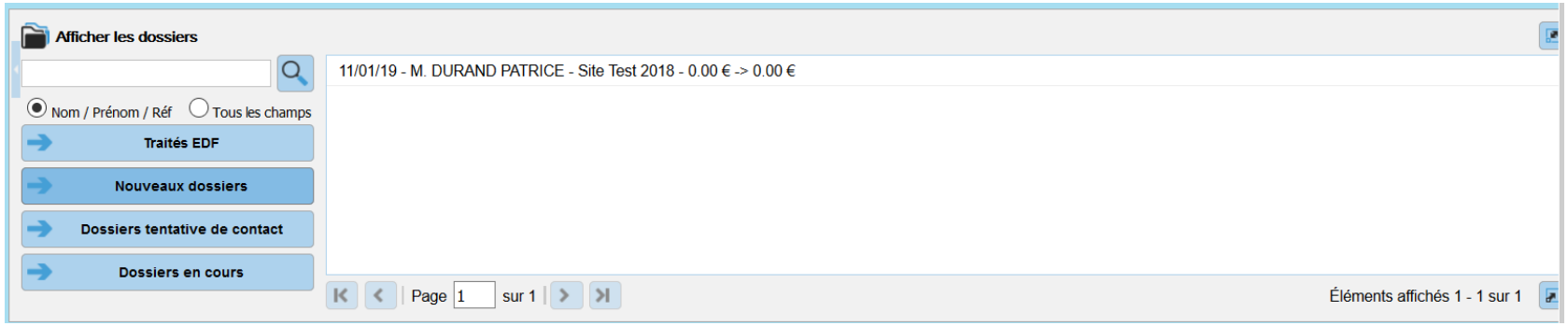
Création automatique des fiches clients
(si le client existe déjà dans EALISE : pas de mise à jour de la fiche)
Création automatique des dossiers médiations.

MSS / Réaliser le 1er appel : trouver le listing

A vous de jouer

Recherchez le listing de client à contacter

Solution : Espace médiation / Afficher les dossiers / Nouveaux Dossiers



Affichages des nouveaux dossiers :

- La date du dossier
- Le nom du client
- Le site
- Le montant de la dernière relance
- Le montant restant dû (égal au montant de la dernière relance)

La totalité de la dette du client n'est pas communiquée à ce stade de traitement de la MSS

MSS / Réaliser le 1er appel : analyser les informations

Le dossier médiation

Dossier de M. ROUGE MOUNIR - 5010239972 - NR - NR
0 Autre dossier dont 0 ouvert

Enregistrer | Fermer

"Dans le cadre de la protection des données, acceptez-vous que celles-ci soient partagées avec EDF ?"
En attente de réponse | Le client a refusé les conditions | Le client a accepté les conditions

Ce dossier ne contient pas d'alerte

Suivi

Type de dossier: ELECTRICITE	Statut du dossier: Nouveau
Ouverture du dossier: 21/01/19	Dernière modification: 21/01/19
Site de médiation: Site Test 2018	Agent de médiation en charge: Import OMER
Source orientation: Listing EDF	Détail orientation:
Date de création d'échéancier (DP):	Date création aide:
	Numéro de listing: 4 - 2019

Synthèse

Solde initial dû	20,13
Echéances réglées	0,00
Echéances planifiées	0,00
Aides réglées	0,00
Aides planifiées	0,00
Total réglé	0,00
Total planifié	0,00
Reste à régler	20,13
Reste à planifier	20,13

Contacts — Nouveau contact

Date	Médiateur	Type	Direction	Correspondant	Résultat	Motifs	Commentaires

Situation Client EDF

Niveau de relance
Lettre de relance 1
Eligible DPI
Lettre de relance 1
Lettre de relance 2
Lettre F Information Ssx

RGPD :
- Ne concerne que la médiation postée

Le dossier médiation :
- Type de dossier
- Statut du dossier (Nouveau)
- Ouverture du dossier
- Dernière modification
- Source orientation
- Numéro de listing

Situation Client EDF :
- Niveau de relance
  - Lettre de relance 1
  - Lettre F Information SSX
  - Lettre de relance 2
  - Eligible DPI

A vous de jouer

Analysez un dossier médiation

MSS / Réaliser le 1er appel : analyser les informations

La fiche client

Espace Médiation | M. ROUGE MOUNIR

Fiche Client EDF — Enregistrer — Fermer

Titre: ○ Mme ◉ M. | Prénom: MOUNIR | Nom: ROUGE | Référence EDF: 5010239972

Coordonnées

Adresse: 9 RUE DE LA MAIRIE
Complément d'adresse
Code postal: 78190 | Ville: TRAPPES | Rechercher une ville
☐ REFUS DEFINITIF DE CONTACT

Téléphones: NR ☐ Tél. Invalide
NR ☐ Tél. Invalide
Adresse Email: Adresse Email ☐ Email Invalide

Ce client EDF ne contient pas d'alerte

Dossiers de médiation — Nouveau Dossier

Source orientation	Type de dossier	Ouverture du dossier	Dernière modification	Reste à régler	Statut
Listing EDF	ELECTRICITE	21/01/19	21/01/19	20,13 €	Nouveau

Inscriptions Maîtrise de la Demande en Energie (MDE)

Date	Lieu	Materiel MDE	Présence

En MSS, la fiche client est créée lors de l'importation du listing par EDF. Si le client existe déjà : pas de création d'une nouvelle fiche et pas de mise à jour de la fiche.

Navigation via les onglets

Une fiche client par client

- Nom, Prénom, Référence EDF (10 chiffres)
- Coordonnées
- Dossiers de médiation
- MDE Collectives

Les solutions de médiation 1/3

Financières et complémentaires

Solutions Complémentaires

- Sensibilisation au chèque Energie
- Orientation vers structures publiques
- Orientation vers structures associatives
- MDE individuelle
- Envoi de brochure MDE
- Sensibilisation aux outils en ligne
- Explication Facture
- Moyens de paiement
- Proposition Mensualisation
- Accompagnement création espace client
- Emménagement/Déménagement
- Orientation médiateur énergie

Solutions Financières

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Solutions financières :

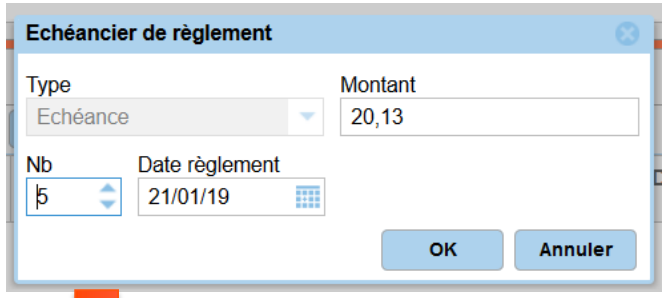
- Echéancier de règlement : étalement de l'impayé du client en plusieurs échéances. Accordé uniquement par EDF Solidarité
- Règlement immédiat : paiement de la totalité de l'impayé du client AVEC preuve de paiement
- Promesse de règlement : engagement oral du client sur le règlement d'un impayé
- Aide : aide potentielle lors d'une orientation vers une structure publique ou associative

Solutions complémentaires :

- Ensemble des solutions de médiation qui peuvent être abordés avec le client EDF

Les solutions de médiation 2/3

Zoom sur les solutions financières

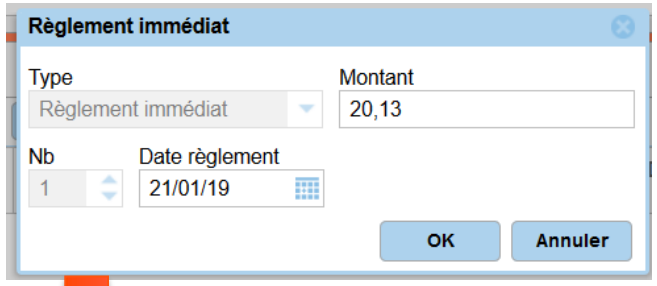


Echéancier de règlement : Accordé uniquement par EDF Solidarité.

La saisie génère l'échéancier dans le dossier médiation.

Les échéances ont un statut « indéfini » dans la colonne règlement.
Si preuve de paiement : passer la 1ere échéance au statut « réglé ».

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Echéance				5,03 €	21/01/2019	Indéfini		
Echéance				5,03 €	21/02/2019	Indéfini		
Echéance				5,03 €	21/03/2019	Indéfini		
Echéance				5,04 €	21/04/2019	Indéfini		



Règlement immédiat : paiement de la totalité de l'impayé du client AVEC preuve de paiement.

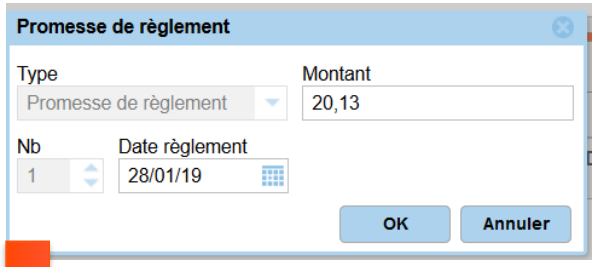
Le statut du règlement est « indéfini ». Il sera validé par EDF SOLIDARITE.

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Règlement immédiat				805,81 €	04/12/2019	Indéfini		

Les solutions de médiation 3/3

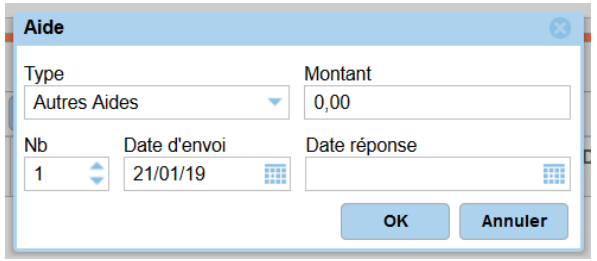
Zoom sur les solutions financières

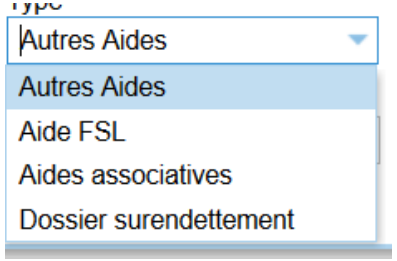


Promesse de règlement : engagement orale du client sur le règlement d'un impayé.

La date de règlement est le jour de l'appel (si le client déclare avoir déjà payé par exemple). Dans le futur, ne pas excéder 7 jours (par rapport à la date de l'appel). Si le client souhaite régler au delà de 7 jours : lui proposer de venir dans la structure de médiation pour faire un point et contacter EDF SOLIDARITE pour faire une demande officielle de délai de paiement.

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Promesse de règlement				20,13 €	28/01/2019	Indéfini		





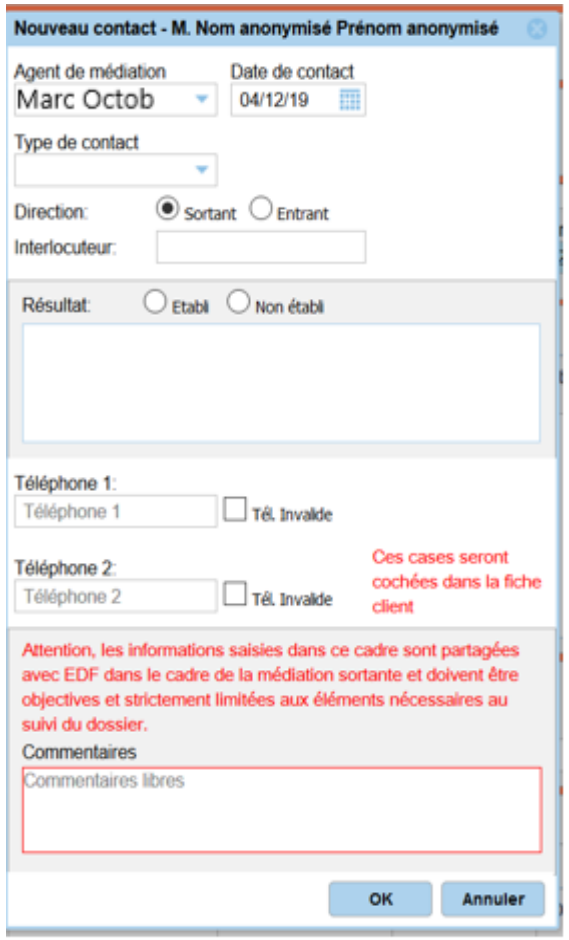
Aide : si le client est orienté vers une structure publique ou associative dans le but de solliciter une aide, alors il faut saisir une aide potentielle.

Indiquez le type d'aide (Aide FSL, Associatives ou Autres) et laisser le montant à 0 €.

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Autres Aides	21/01/2019	En Attente		0,00 €				

MSS / Réaliser le 1er appel : laisser un contact

Le contact



Un contact à chaque contact

- Agent de médiation
- Date du contact
- Type de contact : Appel / Appel organisme ext / Courrier / Email / SMS/ RDV Physique / Visite domicile
- Direction : Sortant / Entrant
- Interlocuteur : si personne tierce
- Résultat du contact :
  Etabli : J'ai pu faire un point avec le client (ou Refus de médiation)
  Non Etabli : Message répondeur, Eléments fournis non valides(NPAI) , Impossible à joindre
- Téléphones
- Commentaires : zone visible par EDF, écrire uniquement des éléments utiles à la médiation. Pas de jugement du client. Pas de données impactant la vie privée du client (exemple : chômage, divorcé…)

NB : Selon le type de contact saisi, le statut du dossier médiation change.

A vous de jouer

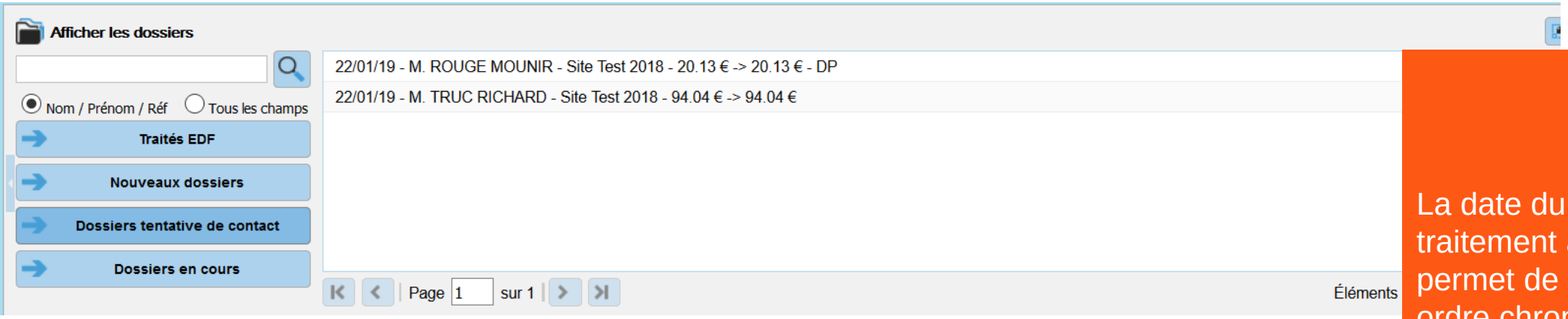
Saisissez un échéancier de règlement, une aide potentielle et un contact.

MSS / Réaliser le 2eme appel : trouver le listing

A vous de jouer

Recherchez le listing de client à contacter

Solution : Espace médiation / Afficher les dossiers / Tentative de contact



La date du dernier traitement apparait ce qui permet de travailler par ordre chronologique.

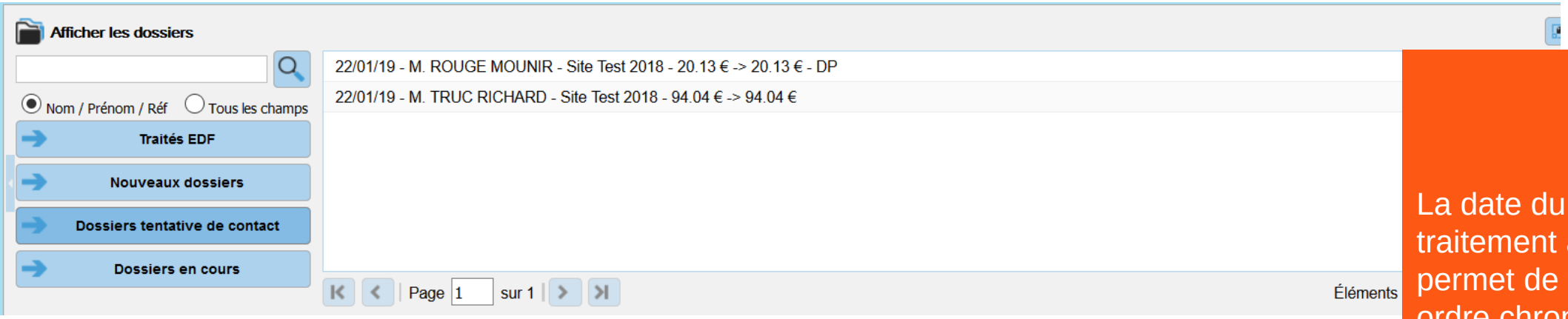
Il faut alors réaliser les 2emes appels en appliquant les solutions de médiation et en laissant un contact.

MSS / Envoyer les courriers / mails : trouver le listing

A vous de jouer

Recherchez le listing de client à qui écrire

Solution : Espace médiation / Afficher les dossiers / Tentative de contact



La date du dernier traitement apparait ce qui permet de travailler par ordre chronologique.

Il faut alors réaliser l'envoi des courriers/mails selon les indications de votre responsable de site.

Médiation / Suivi des dossiers

Les solutions financières

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement
Promesse de règlement				20,13 €	28/01/2019	Indéfini

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement
Règlement immédiat				805,81 €	04/12/2019	Indéfini

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement
Echéance				5,03 €	21/01/2019	Indéfini
Echéance				5,03 €	21/02/2019	Indéfini
Echéance				5,03 €	21/03/2019	Indéfini
Echéance				5,04 €	21/04/2019	Indéfini

Echéancier de règlement (1ere échéance uniquement) / promesse de règlement / règlement immédiat : si EDF confirme le paiement, le statut passe en « réglé » et le dossier en « médiation aboutie », il n'y a pas d'action côté structure de médiation.
Sinon le paiement est en « non réglé » alors le dossier passe en « Traité EDF »

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement...	Commentaires
Autres Aides	21/01/2019	En Attente		0,00 €				

Aide : En cas d'accord de l'aide, EDF procède à la saisie du montant (pas d'action côté structure de médiation). En cas de refus ou d'aide en cours, pas d'action côté structure de médiation.
SI un mois après la saisie de l'aide, EDF n'a pas de trace de démarche du client, alors le statut de l'aide est passé en « Aucune demande » et le dossier médiation en « Traité EDF »

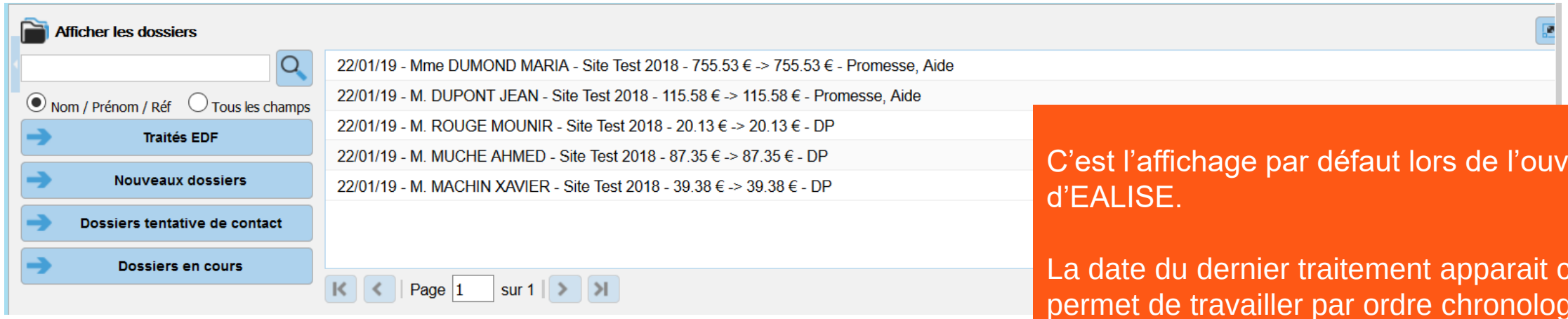
Le statut « traité EDF » nécessite une action côté structure de médiation.

Médiation / les dossiers « Traités EDF »

A vous de jouer

Recherchez le listing de client « Traité EDF »

Solution : Espace médiation / Afficher les dossiers / Traités EDF



C’est l’affichage par défaut lors de l’ouverture d’EALISE.

La date du dernier traitement apparait ce qui permet de travailler par ordre chronologique.

Une indication permet de voir si il s’agit d’échéancier de règlement, de promesse ou d’aide.

Médiation / les dossiers « Traités EDF »

Solutions Financières

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Promesse de règlement				755,53 €	29/01/2019	Partiel	22/01/2019	paiement de 150€ par …

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement…	Commentaires
Règlement immédiat				805,81 €	04/12/2019	Non réglé	04/12/2019	

Dans « dossier médiation » puis « solutions financières », la colonne date de traitement indique le jour de traitement par EDF.

Pour les promesses de règlement : tenter de contacter le client (2 appels), si il règle (avec preuve de paiement) alors passer le statut à « réglé » puis le dossier médiation en « médiation aboutie ». Si pas de règlement, statut « non réglé » et « médiation non aboutie ».

Pour les règlements immédiats : contacter le client (2 appels) pour vérifier avec lui pourquoi EDF n'a pas reçu le paiement. Pour rappel : les règlements immédiats doivent être saisis seulement si le client apporte la preuve de son paiement.

A vous de jouer

Traitez des dossiers « Traité EDF »

Médiation / les dossiers « Traités EDF »

Solutions Financières

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement...	Commentaires
Echéance				29,11 €	22/01/2019	Non réglé	22/01/2019	
Echéance				29,11 €	22/02/2019	Indéfini		
Echéance				29,13 €	22/03/2019	Indéfini		

Solutions Financières

Echéancier de règlement | Règlement immédiat | Promesse de règlement | Aide

Type	Date d'envoi	Statut	Date réponse	Montant	Date règlement	Règlement	Date traitement...	Commentaires
Aide FSL	22/01/2019	Aucune Demande		0,00 €			22/01/2019	

Dans « dossier médiation » puis « solutions financières », la colonne date de traitement indique le jour de traitement par EDF.

Pour les échéanciers de règlement : tenter de contacter le client (2 appels), si il règle la première échéance (avec preuve de paiement) alors passer le statut à « réglé » puis le dossier médiation en « médiation aboutie ». Si pas de règlement, statut « non réglé » et « médiation non aboutie ».

Pour les aides, tenter de contacter le client (2 appels) afin de comprendre pourquoi il n'a pas donné suite à l'orientation vers la structure publique/associative. Si besoin appliquer les solutions de médiation.

A vous de jouer

Traitez des dossiers « Traité EDF »

Résumé des statuts du dossier médiation

Nouveau	Tentative(s) de contact	Dossier en cours	Traité EDF (si besoin d'action de la SMS)	Médiation Aboutie Ou Non Aboutie
Client EDF en difficulté de paiement d'une ou plusieurs factures. Envoyé à la SMS par EDF.	Période durant laquelle la SMS tente de joindre le client EDF (l'envoi d'un courrier, SMS ou Email est une tentative de contact)	Un point a été fait avec le client EDF	EDF SOLIDARITE a vérifié la réalisation du paiement (1ere échéance, promesse de règlement, règlement immédiat ou aide) et **un traitement est nécessaire côté SMS**	Aboutie : une solution a été proposée au client EDF (si solution financière : le statut doit être « réglée ») Non Aboutie : aucune solution proposée au client EDF **Dossier de plus de 1 mois sans contact de la SMS**

MSS / En résumé

Chaque semaine :

- Réaliser la médiation sortante

(2 appels et envoi d’un courrier/mail/SMS)

- Traiter les dossiers au statut « Traité EDF » (1eres échéances non réglées), les promesses de règlement (non réglées), les règlements immédiats (non réglés) et les aides sans démarche du client.

Médiation Postée ou Entrante

1. Rechercher le client dans EALISE
2. Recueillir le consentement du client RGPD
3. Créer le client (si besoin)
4. Créer le dossier médiation
5. Appliquer les solutions de médiation

RGPD :
Le client doit accepter que ses données soient transmises à EDF SOLIDARITE dans le cadre du traitement de sa médiation sociale. Compléter le cadre dans le dossier médiation du client EDF.
Ne concerne que la médiation postée ou entrante.

"Dans le cadre de la protection des données, acceptez-vous que celles-ci soient partagées avec EDF ?"

(●) En attente de réponse ( ) Le client a refusé les conditions ( ) Le client a accepté les conditions

A vous de jouer

Créer une fiche client / un dossier médiateur

Mise en situation / éléments de langage

1. Ne pas parler frontalement de dettes
2. Si répondeur non personnalisé : laisser un message standard (ne pas donner le nom du client et sa situation)
3. Ne pas donner le montant de la dette
4. Si le client insiste, bien préciser que vous avez uniquement le montant de la dernière relance du dernier courrier envoyé au client

A vous de jouer

Traitement de cas de médiation sortante

Répondeur

Mise en situation

« Bonjour, vous êtes sur le répondeur de M/MME XXX… »

- Répondeur personnalisé ou non : attention au type de message

Numéro invalide

Mise en situation

« Le numéro que vous demandez n’est plus attribué. »

- Le numéro étant invalide : dans EALISE, il faut cocher numéro invalide.
- Un courrier/mail sera envoyé au client

Refus de médiation

Mise en situation

« Ne m’appelez plus ! »

- Deux types de refus de médiation :
  - Le refus ponctuel : le client EDF n’a pas le temps de nous répondre lors de l’appel. Il sera peut être ouvert à un prochain contact.
  - Le refus définitif de contact : le client EDF m’informe qu’il ne souhait plus jamais être contacté par ma structure : Saisir un refus de médiation
- NB : si le client ne veux plus que ses coordonnées soient transmises aux services sociaux, il doit en faire la demande directement auprès de son service client.

Médiation avec Echéancier de règlement

Mise en situation

« J'ai des difficultés en ce moment, j'aimerai payer en plusieurs fois »

- Faire venir le client dans la structure de médiation
- Faire un point globale sur sa situation
- Faire un point sur son budget énergie (capacité de paiement de son impayé + des factures courantes)
- Contacter EDF SOLIDARITE pour négocier un échéancier de paiement

NB : seul EDF SOLIDARITE est en mesure d'accorder des échéancier de règlement.

Médiation avec Promesse de règlement

Mise en situation

« Je fais le paiement vendredi. »

Saisir une promesse de règlement dans EALISE

Attention :

- Si le paiement est dans le passé : saisir la promesse à la date du jour d'appel
- Si le paiement est dans le futur : ne pas aller au delà de 7 jours par rapport à la date d'appel
- Si le client promet de régler au delà de 7 jours, alors il faut qu'il vienne dans la structure de médiation pour négocier un échéancier de règlement.

Médiation avec une aide

Mise en situation

« J'ai une aide FSL de 200€ qui vient de m'être accordée. »

Si l’aide est accordée, le client ne devrait pas être dans le listing de médiation sortante.

Saisir une aide dans EALISE (du montant de l’aide étant donné que le client à un justificatif, sinon saisir un montant à zéro euro).

Si l’aide ne solde pas l’impayé, alors inviter le client à venir dans la structure de médiation pour négocier un échéancier de règlement.

Médiation avec rendez-vous AS

Mise en situation

« J'ai rdv avec mon Assistante sociale lundi prochain. »

Saisir une orientation vers structure publiques

Saisir une aide à zéro euro

Médiation avec explication(s) de facture(s)

Mise en situation

« EDF m'envoie des factures trop importantes. »

Faire venir le client dans la structure de médiation

Expliquer au client ses factures

Contacter EDF SOLIDARITE en cas de besoin

Médiation avec des conseils en Maitrise de l'Energie

Mise en situation

« Je paie trop cher par rapport à mon logement. »

Faire venir le client dans la structure de médiation sociale

Utiliser le jeu « mon appart ma conso » afin de donner des conseils MDE

Remettre la brochure « je maitrise ma consommation d'énergie » (format papier ou numérique)

Médiation avec un dossier de surendettement

Mise en situation

« J'ai un dossier de surendettement qui est déposé. »

EDF SOLIDARITE suspend le processus de relance dès la réception du récépissé de la Banque de France.

Si le client EDF est coupé (ou si un RDV est prévu) : un paiement sera demandé par EDF SOLIDARITE pour envisager un rétablissement (ou annuler le RDV de coupure).

Merci